

الرقم /

التاريخ /

المشروعات /

الموضوع /



جمعية الأيتام بمحافظة الحائط
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير ربحي

رقم (٠٥٠٧٥)

"لائحة المساعدات"

رئيس مجلس الإدارة

بندر مريزق الرشيد

بندر مريزق الرشيد



0505504477

Aytam.alhaed@gmail.com

بنك الأيتام
alrojhi bank



SA558000038560801037373 مصرف الراجحي للتأمينات

الرقم /

التاريخ /

الصفحة /

الموضوع /



جمعية الأيتام بمحافظة الحائط
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير ربحي
رقم (٥٠٧٥)

تمهيد:

غرض هذه السياسة التعريف بمعايير واشتراطات وإرشادات خاصة بتقديم المساعدات التي تمنحها الجمعية للمستفيدين من خدماتها .

النطاق

تحدد هذه السياسة الشروط والإجراءات والحقوق والواجبات والضوابط في صرف المساعدات .

تعريف المصطلحات:

الجمعية: يقصد بها جمعية مساجد المدينة المنورة .

المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية ويشمل: الرجال- النساء- الشباب- الفتيات (وغيرهم وفق أنظمتها ولوائحها وما يقرره مجلس إدارتها .

الحقوق: الخدمات التي تلزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة .

الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية مساجد المدينة المنورة

الخدمات: هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين .

المخالفات: هي الإخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية .

شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

1. أن يكون المستفيد ضمن نطاق عمل الجمعية .

2. دراسة الحالة من قبل الإدارة التنفيذية بالجمعية .

حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

1. الحصول على الخدمات المناسبة من قبل الجمعية بعد إجراء التسجيل من قبل الفريق المتخصص .

2. الحصول على الخدمات كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وأن تقدم الخدمات بكل احترام وتقدير .

3. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية .

4. معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة ووسائل الاتصال بهم .

واجبات المستفيدين:

يتوجب عليك كـمستفيد ما يلي:

1. تقديم كافة المستندات المطلوبة للاستفادة من الخدمة .

2. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات المطلوبة في الوقت المناسب لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة .

3. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولكم فيها والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ .

4. المحافظة على ما يتم تسليمه لكم من قبل الجمعية .

رئيس مجلس الإدارة

بندر مرييق الرشيدى

بندر مرييق الرشيدى



0505504477

Aytam.alhaed@gmail.com

مصرف الأيتام
alotraj bank



SA558000038560801037373 معرف الراجحي للتبرعات

الرقم /

التاريخ /

المشروعات/

الموضوع /



جمعية الأيتام بمحافظه الحائط
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع الغير ربحي
رقم (٥٠٧٥٠٠)

- 5 . الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التعاول عليهم .
6. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقمتي الخدمة فإنه يجب الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإبصار وجهة نظركم أو اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها .
7. يمكنكم الاستئصال بسؤال مقمتي الخدمة بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من معلومات تقديم الخدمة أو في حال وجود أسئلة لدى المستفيد عن الجمعية .

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى
أو لا: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقناً لحقوقه أو تعصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.
ثانياً: على المستفيد تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (10) أيام من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعد مشروع تقيله إدارة الجمعية.

ثالثاً: على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي:

1. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الإلكتروني).
2. تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل .
3. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
4. تحديد الضرر .
5. أسباب التظلم .
6. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع .
7. إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
8. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت .

إجراءات التظلم أو الشكوى:

1. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (للجنة) .
2. لا ينظر في الطلبات غير مكتملة البيانات أو الاسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل.
3. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
4. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز 15 يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى .
5. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة.
6. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف /البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني /... إلخ).

رئيس مجلس الإدارة

بندر مزينق الرشيدى

بندر مزينق الرشيدى



0505504477

Aytam.alhaed@gmail.com

مصرف الراجحي



SA558000038560801037373